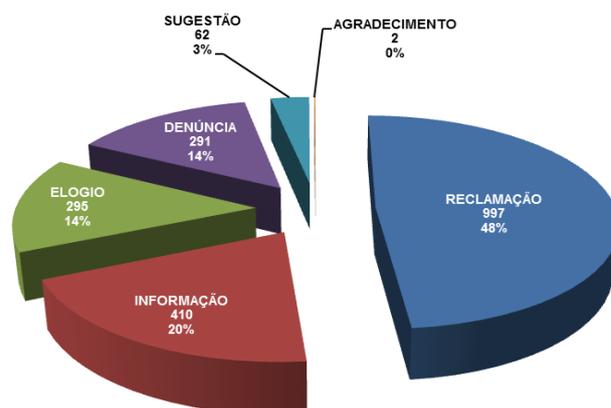


DEMANDAS TRATADAS PELA OUVIDORIA DO METRÔ EM 2016

Informações correspondentes às demandas tratadas pela Ouvidoria do Metrô, através do Sistema CRM-Sugar de Atendimento ao Cliente, durante o ano de 2016, totalizando 2.057 manifestações, às quais estão classificadas por tipo: reclamações, informações, sugestões, elogios, denúncias e agradecimentos.

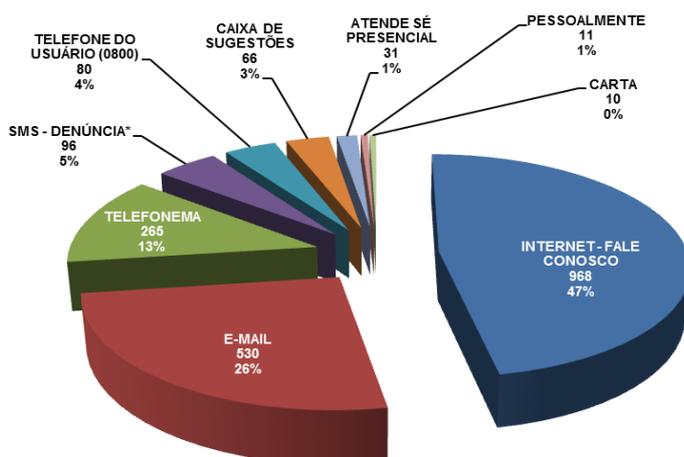
TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	TOTAIS*
RECLAMAÇÃO	997
INFORMAÇÃO	410
ELOGIO	295
DENÚNCIA	291
SUGESTÃO	62
AGRADECIMENTO	2
TOTAL GERAL	2.057

*Incluindo Primeira e Segunda Instâncias.



MÍDIAS DE CONTATO	TOTAIS
INTERNET - FALE CONOSCO	968
E-MAIL	530
TELEFONEMA	265
SMS - DENÚNCIA *	96
TELEFONE DO USUÁRIO (0800)	80
CAIXA DE SUGESTÕES	66
ATENDE SÉ PRESENCIAL	31
PESSOALMENTE	11
CARTA	10
TOTAL GERAL	2.057

*Os números registradas na demanda SMS-Denúncia são referentes às manifestações que não são de responsabilidade da Área de Segurança.



MANIFESTAÇÕES POR LINHA

TIPOS DE MANIFESTAÇÕES	L1	L2	L3	L4	L5	L6	L15	L17	L18	L19	L20	REDE	(VAZIO)	TOTAIS
RECLAMAÇÃO	227	92	367	131	33	5	8	2				15	117	997
INFORMAÇÃO	43	23	100	38	24	7	11	9	2	1	1	14	137	410
ELOGIO	75	48	96	9	9		1					30	27	295
DENÚNCIA	90	14	112	8	19	1	2					4	41	291
SUGESTÃO	4	7	11	10	2		4		1			2	21	62
AGRADECIMENTO			1										1	2
TOTAL GERAL	439	184	687	196	87	13	26	11	3	1	1	65	344	2.057